

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

## R A P O R T

### Z POMIARU SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU MIASTA RACIBÓRZ PRZEPROWADZONEGO W 2016 ROKU

#### I. Wprowadzenie.

Celem pomiaru satysfakcji klientów jest uzyskanie informacji o jakości obsługi klientów Urzędu Miasta Racibórz i realizowany jest w ramach zadania: Wdrożenie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów urzędów beneficjentów w ramach Projektu „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Pomiar satysfakcji klientów Urzędu Miasta Racibórz, zwany dalej Pomiarom, przeprowadzono po raz piąty za pomocą ankiety elektronicznej zamieszczonej na stronie internetowej Urzędu Miasta Racibórz (KPSK) oraz - dodatkowo w październiku 2016 r. - za pomocą ankiety udostępnionej klientom w formie papierowej.

#### II. Zestawienie i analiza wyników Pomiaru przeprowadzonego za pomocą ankiety elektronicznej (KPSK) zamieszczonej na stronie internetowej Urzędu Miasta.

1. Na ankietę odpowiedziano 52 razy, w tym do analizy przyjęto 49 ankiet osób, którzy korzystali z usług Urzędu w ciągu ostatnich 6 miesięcy.

Wśród ankietowanych najczęściej osób wskazało, że sprawa, z którą zwrócili się do Urzędu dotyczyła usługi związanej z ewidencją ludności i dowodami osobistymi - 12 wskazań, z oświatą - 11 wskazań, z ochroną środowiska - 5 wskazań. Szczegółowe zestawienie ilości wskazań na poszczególne usługi zawiera tabela poniżej.

2. **Stopień satysfakcji z poziomu wykonywania wskazanych usług** kształtował się następująco (dane uszeregowano wg poziomów od najwyższego do najniższego):

Nazwa usługi / ilość wskazań	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
<b>Ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia</b> - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	100%
<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta</b>			

<b>Działalność gospodarcza - 2 wskazania</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	50%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Akty stanu cywilnego - 4 wskazania</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	25%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	25%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	2	50%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Lokale mieszkalne i użytkowe - 4 wskazania</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	50%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	2	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Ochrona zdrowia i opieka społeczna - 2 wskazania</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	50%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Uprawnienia wyborców - 2 wskazania</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	2	100%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Kultura Sport i Rekreacja - 4 wskazania</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	50%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	25%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	25%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Ewidencja ludności i dowody osobiste - 12 wskazań</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	8%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	8%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	17%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	3	25%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	5	42%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Ochrona środowiska - 5 wskazań</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	40%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	2	40%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	20%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta</b>		

<b>Podatki i opłaty lokalne</b> - 2 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	50%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	50%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Planowanie i zagospodarowanie przestrzenne</b> - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	100%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Oplata skarbowa</b> - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	100%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 - średni poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Gospodarka nieruchomościami</b> - 3 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	3	100%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 - średni poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Rozpatrywanie skarg i wniosków</b> - 2 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	50%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 - średni poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Udostępnianie informacji publicznej</b> - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	100%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 - średni poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych</b> - 2 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	50%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	50%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 - średni poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Oświata</b> - 11 wskazań	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	8	73%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	3	27%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 2 - niski poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Strzelnice</b> - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	100%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 1 - bardzo niski poziom satysfakcji klienta</b>		

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta dla całości tego zagadnienia wynosi 4 i oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta. Jest to wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa.

3. **Stopień zaspokojenia oczekiwań związanych z wykonaniem usługi** kształtował się następująco:

Nazwa	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
<b>Czas oczekiwania na usługę</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	10	20,5%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	13	26,5%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	13	26,5%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	13	26,5%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Czas realizacji usługi</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	9	18%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	14	29%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	14	29%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	12	24%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Kompetencje pracownika urzędu</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	9	18%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	15	31%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	7	14%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	17	35%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	10	20%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	15	31%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	10	20%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	14	29%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	10	20%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	14	29%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	10	20%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	14	29%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Dostępność informacji w urzędzie</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	9	18%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	12	25%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	17	35%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	11	22%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		
<b>Indywidualne traktowanie petenta</b>	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	10	20%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	10	20%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	16	33%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	13	27%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta dla całości tego zagadnienia wynosi 3 i oznacza średni poziom satysfakcji klienta. Jest to wartość satysfakcjonująca, wskazująca jednak na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności

określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług.

4. **Charakterystyka jakości działań pracowników** załatwiających sprawę klienta kształtowała się następująco:

Nazwa	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Pracowity	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	10	20%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	16	33%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	13	27%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	9	18%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		
Uczciwy	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	8	16%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	16	33%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	9	18%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	14	29%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		
Zaangażowany	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	11	22%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	15	31%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	7	14%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	16	33%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		
Fachowy	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	9	18%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	15	31%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	9	18%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	15	31%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		
Przyjazny	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	9	18%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	12	24%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	14	29%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	13	27%
	<b>Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta</b>		

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta dla całości tego zagadnienia wynosi 3 i oznacza średni poziom satysfakcji klienta. Jest to wartość satysfakcjonująca, wskazująca jednak na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług.

**III. Zestawienie i analiza wyników Pomiaru przeprowadzonego za pomocą ankiety papierowej.** W badaniu za pomocą ankiety papierowej wzięło udział łącznie 90 osób, w tym do analizy przyjęto 89 ankiet.

1. Charakterystyka częstotliwości korzystania przez ankietowanych z usług tut. Urzędu:

Częstotliwość korzystania z usług Urzędu	Ilość wskazań	Procent
Pierwszy raz	13	15%
Raz w miesiącu i częściej	20	23%
Kilka razy w roku	36	41%
Raz w roku lub rzadziej	18	21%

Z analizy wynika, że dominującą grupą interesantów były osoby korzystające z usług Urzędu kilka razy w roku.

**2. W ankiecie papierowej ankietowani mogli wskazać stopień zadowolenia z obsługi w konkretnej jednostce organizacyjnej Urzędu, w której załatwiali sprawę.**

Wśród ankietowanych najczęściej wskazań jednostki, w której załatwiana była sprawa dotyczyło Urzędu Stanu Cywilnego - 36 wskazań, Biura Obsługi Interesanta - 13 wskazań, Wydziału Spraw Obywatelskich – 11 wskazań oraz Wydziału Edukacji, Kultury i Sportu – 10 wskazań. Pytania **bezpośrednio związane z obsługą w poszczególnych jednostkach organizacyjnych Urzędu dotyczyły**: oceny czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika, oceny czasu załatwienia sprawy, zgodności realizacji usług z oczekiwaniami oraz oceny pracownika realizującego usługę. Większość respondentów powyższe oceniła w stopniu bardzo dobrym i dobrym. Pojedyncze **oceny niezadowolające** wystąpiły w Urzędzie Stanu Cywilnego oraz w Wydziale Komunalnym.

**Większość ankietowanych wskazała, że nie spotkała się z trudnościami podczas załatwiania sprawy**, a jako „trudności” wskazywano prośbę o kontakt w innym terminie, skierowanie do niewłaściwej osoby, otrzymanie niepełnych informacji.

**Szczegółowe zestawienie ww. danych zawarte jest w załączniku do niniejszego Raportu.**

**3. W zakresie udoskonalenia świadczonych usług ankietowani wskazali:**

- zamontowanie windy – 5 wskazań,
- pojedyncze wskazania dotyczyły: wprowadzenia elektronicznego systemu kolejek, wprowadzenia rejestracji urodzeń również na stanowisku ds. zgonów, skrócenia czasu oczekiwania na rejestrację zgonu oraz większej wiedzy z zakresu rejestrowania zagranicznych aktów małżeństwa.

**4. Ocena komunikacji tut. Urzędu z klientem:**

Nazwa	Skala oceny	Ilość wskazań	Procent
<b>Dostępność informacji w Urzędzie (dostępność odpowiednich druków, formularzy, tablice informacyjne)</b>	Bardzo dobrze	55	64%
	Dobrze	24	28%
	Zadowolająco	4	5%
	Niezadowolająco	0	0%
	Nie mam zdania	3	3%
<b>Strona internetowa Urzędu (funkcjonalność, użyteczność, dostępność informacji)</b>	Bardzo dobrze	32	37%
	Dobrze	35	41%
	Zadowolająco	4	5%
	Niezadowolająco	2	2%
	Nie mam zdania	13	15%
<b>Możliwość załatwiania spraw przez Internet (składanie wniosków, pobieranie formularzy)</b>	Bardzo dobrze	29	33%
	Dobrze	28	32%
	Zadowolająco	7	8%
	Niezadowolająco	1	1%
	Nie mam zdania	22	25%

W obszarze komunikacji w większości uzyskane oceny kształtowały się na poziomie bardzo dobrym lub dobrym.

#### IV. Charakterystyka klientów, którzy wzięli udział w Pomiarze.

1. W Pomiarze odnotowano uczestnictwo łącznie 142 klientów, w tym do analizy przyjęto **49 ankiet elektronicznych** (w roku 2015 – 46 ankiet) i **89 ankiet papierowych** (w roku 2015 – 121 ankiet).

2. Struktura uczestników Pomiaru:

Płeć	Ankieta elektroniczna		Ankieta papierowa	
	Kobiety 53%	Mężczyźni 47%	Kobiety 47%	Mężczyźni 53%
Wykształcenie	Wyższe	63%	Wyższe	48%
	Średnie	37%	Średnie	34%
	Zawodowe	0%	Zawodowe	18%
	Gimnazjalne	0%	Gimnazjalne	0%
	Podstawowe	0%	Podstawowe	0%
Wiek	Poniżej 20 lat	2%	Poniżej 20 lat	1%
	20-30 lat	25%	20-30 lat	25%
	31-40 lat	49%	31-40 lat	35%
	41-50 lat	10%	41-50 lat	20%
	51-60 lat	14%	51-60 lat	14%
	61 lat i więcej	0%	61 lat i więcej	5%

#### V. Podsumowanie.

Całkowity wskaźnik poziomu w Pomiarze satysfakcji klienta przeprowadzonego za pomocą elektronicznej ankiety (KPSK) **wyniósł +10, co oznacza średni poziom satysfakcji klienta.**

Wskaźnik ten jest sumą bezpośrednich wskaźników oraz łącznych wskaźników (tj. poziomów oczekiwanych i rzeczywistych wskazanych przez ankietowanych w poszczególnych kategoriach pytań). Większość ankietowanych określiła stopień satysfakcji z poziomu wykonania usług, stopień zaspokojenia oczekiwań związanych z wykonaniem usługi oraz jakość działań pracowników załatwiających sprawę **na poziomie pomiędzy średnim a bardzo wysokim.** Należy jednak zwrócić uwagę, iż w przypadku usług z zakresu oświaty stopień zadowolenia klientów osiągnął niski poziom (8 ankietowanych określiło stopień satysfakcji z poziomu wykonywania usług na poziomie bardzo niskim). Nastąpił również spadek ogólnej oceny o 1 punkt (z wysokiego na średni) w zakresie zaspokajania oczekiwań związanych z wykonaniem usług oraz w zakresie jakości działań pracowników załatwiających sprawę.

**W ankiecie papierowej większość ankietowanych oceniła stopień satysfakcji z jakości obsługi w tut. Urzędzie na poziomie dobrym i bardzo dobrym.** Należy jednak zwrócić uwagę, iż w przypadku Urzędu Stanu Cywilnego klienci zgłosili konkretne uwagi dotyczące funkcjonowania i obsługi stron m.in. długi czas załatwiania rejestracji zgonu, umożliwienie rejestracji na stanowisku ds. zgonów również urodzeń, zwiększenie wiedzy pracowników w sprawach rejestrowania zagranicznych aktów małżeństwa, długie oczekiwanie w kolejce.

Pismem z dnia 13.01.2017 r. zwrócono się do Kierownika USC z prośbą o ustosunkowanie się do zgłoszonych uwag oraz przedstawienie propozycji działań doskonalących. Zobowiązano Kierownika USC do podjęcia działań zmierzających do poprawy jakości działania Urzędu Stanu Cywilnego.

W sprawie zgłoszonych w ankietach papierowych wniosków dotyczących zamontowania w budynku Urzędu windy - kwestię tę należy potraktować jako ważną z perspektywy klientów, jednocześnie realnie oceniając możliwości Urzędu w tym zakresie. Dlatego też Wydział Organizacyjny podjął działania mające na celu zebranie informacji o możliwości realizacji ww. zadania.

W świetle przeprowadzonego Pomiaru stwierdza się, że Urząd Miasta Racibórz **uzyskał średnie wyniki w pomiarze satysfakcji klientów**. Jest to wartość satysfakcjonująca wskazująca jednak na potrzebę monitorowania przez Kierownictwo Urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług.

Należy zwrócić uwagę, że w zakresie ankiet elektronicznych **obniżył się poziom satysfakcji klientów w porównaniu do roku ubiegłego o 5 punktów** (w 2015 roku wskaźnik ten wyniósł +15, co oznaczało wysoki poziom satysfakcji klientów). W porównaniu do roku ubiegłego wzrosła również ilość ankietowanych oceniających wykonanie usług i działania pracowników **na bardzo niskim poziomie**.

Osiągnięte wartości wskazują na potrzebę zwiększenia nadzoru nad jakością realizacji usług oraz zwrócenie uwagi na sprawne i zrozumiałe przekazywanie przez urzędników niezbędnych informacji.

**ZATWIERDZAM:**

**PREZYDENT MIASTA**  
Miroslaw Lenk

17.02.2017 r.



Załącznik do Raportu z pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Racibórz przeprowadzonego w 2016 roku

ZAGADNIENIE Z ANKIETY	OR	OR-BOI	ZK	RW	SM	USC	DM	EKS	FN	SP	IU	KM	LOK	OS	OB
<b>Ilość wskazań na poszczególną jednostkę organizacyjną Urzędu*</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
<b>Ocena czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika, szybkość obsługi:</b>															
bardzo dobrze	1	9	4	2	1	31	6	7	1	7	4	3	1	4	9
dobrze	--	3	--	--	--	3	--	3	--	--	--	--	3	--	2
zadowolająco	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	1	--	--	--
<b>Ocena czasu załatwienia sprawy (terminowość i szybkość rozpatrywania podań, wydawania decyzji):</b>															
bardzo dobrze	1	10	4	2	1	31	6	6	1	6	3	2	1	2	8
dobrze	--	2	--	--	--	4	--	4	--	1	1	1	3	2	3
zadowolająco	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	1	--	--	--
<b>Zgodność realizacji usługi z oczekiwaniami:</b>															
tak	1	11	4	2	1	29	6	5	1	7	4	2	4	3	10
raczej tak	--	2	--	--	--	6	--	5	--	--	--	1	--	1	1
raczej nie	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
nie	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	1	--	--	--

ZAGADNIENIE Z ANKIETY	OR	OR-BOI	ZK	RW	SM	USC	DM	EKS	FN	SP	IU	KM	LOK	OS	OB
<b>Ocena pracownika realizującego usługę ze względu na poniższe kryteria:</b>															
<i>Profesjonalność / kompetencje pracownika (wiedza, rzetelna i wyczerpująca informacja udzielona klientowi):</i>															
bardzo dobrze	1	10	4	2	1	32	5	7	1	5	4	3	3	3	9
dobrze	--	3	--	--	--	3	1	3	--	2	--	--	1	1	2
zadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--
<i>zaangażowanie (gotowość niesienia pomocy w załatwieniu sprawy, indywidualne podejście, bezstronność):</i>															
bardzo dobrze	1	11	4	2	1	31	6	8	1	6	4	3	4	4	10
dobrze	--	2	--	--	--	3	--	1	--	1	--	--	--	--	--
zadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--
<i>kultura osobista (życzliwe i uprzejme traktowanie klienta, szacunek dla klienta):</i>															
bardzo dobrze	1	13	4	2	1	33	6	8	1	6	4	3	4	7	11
dobrze	--	--	--	--	--	1	--	2	--	1	--	--	--	1	--
zadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--

Trudności napotkane podczas załatwiania sprawy:																
brak trudności	1	13	4	1	1	33	6	8	1	6	4	3	4	8	11	
skierowanie do niewłaściwej osoby	--	--	--	--	--	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--	
otrzymanie niepełnych informacji	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	1	--	--	--	
otrzymanie błędnych informacji	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	
poproszenie o kontakt w innym terminie	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	1	--	

**\* zestawienie nie obejmuje jednostek organizacyjnych Urzędu, których nie wskazano w ankietach tj. Biura Rady Miasta, Wydziału Gospodarki Nieruchomościami, Biura Audytu i Kontroli, Referatu Zamówień Publicznych.**